

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Di era modern seperti ini industri kuliner sangat diminati oleh kalangan masyarakat terutama di kalangan anak muda yang selalu penasaran dengan kuliner yang kekinian dan bahkan hanya sekedar makan diluar dengan teman. Dan tidak hanya kalangan anak muda saja bahkan hampir seluruh masyarakat cinta dengan industri kuliner. Restoran Solaria adalah salah satu restoran yang sangat diminati oleh masyarakat. Ciri khas makanan yang seperti masakan rumahan membuat masyarakat banyak memilih ke restoran Solaria karena masakan disini cocok untuk semua kalangan.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai nilai yang dirasakan (*perceived value*) dan citra restoran (*restaurant image*) sebagai variabel *independen*, kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) sebagai variabel *independen* dan variabel *dependen* atau bias disebut variabel *intervening*, dan niat berperilaku (*behavioral intention*) sebagai variabel *dependen*. Atas dasar penjabaran pemikiran diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Pengaruh *Restaurant Image* dan Nilai yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan *Behavioral Intention* Pelanggan Solaria”.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM). Dalam penelitian ini yang menjadi target populasi adalah Pelanggan Solaria. Metode *sampling* yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Batasan *purposive sampling* ini adalah pelanggan Solaria yang mengunjungi restoran solaria minimal 2 (dua) kali selama 6 (enam) bulan terakhir. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer.

Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala *Likert*. Peneliti mengambil skala *Likert* pilihan enam, Adapun kegunaan dari skala Likert enam ini agar responden tidak memberikan jawaban netral yang dapat membuat peneliti tidak memperoleh informasi. Peneliti menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan perangkat lunak yang digunakan yaitu AMOS dan SPSS untuk melakukan pengolahan dan analisis data. Uji validitas kuesioner dalam penelitian peran citra restoran dan nilai yang dirasakan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dan niat berperilaku dengan menggunakan program SPSS versi 25. Uji reliabilitas pada kuesioner dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Analisis dalam penelitian ini menggunakan SEM (*Structural Equation Modelling*) atau Permodelan Persamaan Struktural.

1. Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Citra Restoran (*Restaurant Image*) berpengaruh positif terhadap Nilai yang Dirasakan (*Perceived Value*) **diterima**, karena hasil pengujian menunjukkan bahwa Citra

- Restoran (*Restaurant Image*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Nilai yang Dirasakan (*Perceived Value*). Sehingga dapat diambil kesimpulan jika Citra Restoran (*Restaurant Image*) merupakan penyebab timbulnya Nilai yang Dirasakan (*Perceived Value*). Kesimpulan tersebut berdasarkan pada nilai C.R sebesar  $5.473 \geq 1.967$  dan P sebesar  $0.000 \leq 0.05$  pada *Regression Weights* serta nilai *estimate standardized regression weights* menunjukkan pengaruh sebesar 0.735.
2. Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa Nilai yang Dirasakan (*Perceived Value*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) **diterima**, karena hasil pengujian menunjukan bahwa Nilai yang Dirasakan (*Perceived Value*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*). Sehingga dapat diambil kesimpulan jika Nilai yang Dirasakan (*Perceived Value*) merupakan penyebab timbulnya Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*). Kesimpulan tersebut berdasarkan pada nilai C.R sebesar  $7.619 \geq 1.967$  dan P sebesar  $0.000 \leq 0.05$  pada *Regression Weights* serta nilai *estimate standardized regression weights* menunjukkan pengaruh sebesar 0.856.
  3. Hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa Citra Restoran (*Restaurant Image*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) **diterima**, karena hasil pengujian menunjukan bahwa Citra Restoran (*Restaurant Image*) berpengaruh positif dan

signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*). Sehingga dapat diambil kesimpulan jika bahwa Citra Restoran (*Restaurant Image*) merupakan penyebab timbulnya Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*). Kesimpulan tersebut berdasarkan pada nilai C.R sebesar  $2.030 \geq 1.967$  dan P sebesar  $0.042 \leq 0.05$  pada *Regression Weights* serta nilai *estimate standardized regression weights* menunjukkan pengaruh sebesar 0.192.

4. Hipotesis keempat yang menyatakan bahwa Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) berpengaruh positif terhadap Niat Berperilaku (*Behavioral Intention*) **diterima**, karena hasil pengujian menunjukan bahwa Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Niat Berperilaku (*Behavioral Intention*). Sehingga dapat diambil kesimpulan jika Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) merupakan penyebab timbulnya Niat Berperilaku (*Behavioral Intention*). Kesimpulan tersebut berdasarkan pada nilai C.R sebesar  $8.487 \geq 1.967$  dan P sebesar  $0.000 \leq 0.05$  pada *Regression Weights* serta nilai *estimate standardized regression weights* menunjukkan pengaruh sebesar 0.741.

## B. Implikasi

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel X pada penelitian ini memiliki pengaruh yang positif terhadap

variabel Y, dan variabel Y memiliki pengaruh positif terhadap variabel Z, namun pada hasil analisis deskriptif terdapat beberapa implikasi manajerial yang dapat di perbaiki yaitu:

a. Variabel Niat Berperilaku atau *Behavioral Intention* (Z)

Pada variabel Niat Berperilaku (*Behavioral Intention*) pernyataan “Diantara banyak restoran saya memilih untuk membeli kembali makan di Solaria” terdapat beberapa responden menjawab sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa restoran Solaria belum dapat memenuhi taraf kepuasan dari pelanggan yang membuat pelanggan belum bisa memilih restoran Solaria pilihan satu-satunya.

b. Variabel Kepuasan Pelanggan atau *Customer Satisfaction* (Y)

Pada variabel Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) pernyataan “Saya sangat puas dengan restoran Solaria karena memberikan layanan prima untuk Pengunjungnya” terdapat beberapa responden menjawab sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa restoran Solaria belum dapat memenuhi pelayanan yang diharapkan dari pelanggan. Hal ini berakibat pelanggan merasa kurang puas dengan restoran Solaria.

c. Variabel Nilai yang Dirasakan atau *Perceived Value* (X2)

Pada variabel Nilai yang Dirasakan (*Perceived Value*) pernyataan “Saya mendapatkan suasana kekeluargaan saat berkunjung ke restoran Solaria” terdapat beberapa responden menjawab tidak setuju. Hal ini



membuktikan bahwa restoran Solaria belum dapat memberikan suasana kekeluargaan yang diharapkan oleh pelanggan. Hal ini berakibat pelanggan kurang mendapatkan nilai yang diharapkan dari restoran Solaria.

d. Variabel Citra Restoran atau *Restaurant Image* (X1)

Pada variabel Citra Restoran (*Restaurant Image*) pernyataan “Restoran Solaria memiliki kualitas makanan yang lebih baik dibandingkan restoran lain” terdapat beberapa responden menjawab sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa beberapa makanan di restoran Solaria belum dapat mengalahkan beberapa restoran lain karena beragamnya cita rasa yang diinginkan oleh pelanggan.

### C. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang agar lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi niat berperilaku melalui pelanggan Solaria dalam penelitian ini hanya terdiri dari dua variabel yaitu citra restoran dan nilai yang dirasakan. Sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi niat berperilaku yang melalui kepuasan pelanggan.

2. Keterbatasan selanjutnya adalah metode penelitian dan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei dan teknik analisis data SEM AMOS.
3. Masih terdapat jawaban kuesioner yang tidak konsisten menurut pengamatan peneliti. Karena responden yang cenderung kurang teliti terhadap pernyataan yang ada sehingga terjadi tidak konsisten terhadap jawaban kuesioner.

#### **D. Rekomendasi Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka rekomendasi penelitian ini ditunjukkan kepada pihak-pihak yang terkait yaitu, pada Restoran Solaria dan peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Restoran Solaria

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel citra restoran dan nilai yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berperilaku melalui kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, rekomendasi penelitian ini bagi perusahaan antara lain:

- Solaria seharusnya meningkatkan citra yang lebih baik lagi di mata masyarakat untuk menghasilkan nilai yang dirasakan lebih baik.
- Solaria seharusnya sedikit memperbaiki beberapa outlet untuk layanan keseluruhan agar masyarakat merasa puas dengan restoran Solaria dan membuat pelanggan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan kepada orang terdekat.

## 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel citra restoran dan nilai yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berperilaku melalui kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, rekomendasi penelitian ini bagi penelitian selanjutnya antara lain:

- Pada penelitian ini hanya menguji dua variabel (X) yaitu citra restoran dan nilai yang dirasakan dan variabel (Y) kepuasan pelanggan sehingga pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk dapat menambah variabel lainnya.
- Pada penelitian ini pemilihan populasi hanya pada pelanggan Solaria di Jakarta teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*, sehingga pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk dapat memperluas populasi penelitian yang mencakup seluruh pelanggan Solaria.
- Pada penelitian ini menggunakan metode survei dan teknik analisis data SEM AMOS, sehingga pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk dapat menggunakan metode penelitian dan teknik analisis data lain dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan.
- Untuk mendapatkan suatu model penelitian yang baik maka teori yang kuat pada penelitian selanjutnya sangat direkomendasikan dan perbanyak referensi penelitian yang mampu mendukung topik yang diteliti.